

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“Propuesta de mejora de la gestión de cobranza de la
Asociación de Propietarios de la Isla Mocolí”**

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autores:

Bach. Armijos Moran, Irma Eliana
Bach. Cassagne Ronquillo, Dayra Dealina

Docente Guía:

Mg. Moscoso Zegarra, Giomar Walter

TACNA – PERÚ

2023

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

TF Dayra

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

29%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorioapi.neumann.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	core.ac.uk Fuente de Internet	5%
3	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	4%
4	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	4%
5	dspace.udla.edu.ec Fuente de Internet	4%
6	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	2%
7	Submitted to Universidad Politecnica Salesiana del Ecuador Trabajo del estudiante	1%
8	1library.co Fuente de Internet	1%
9	repositorio.neumann.edu.pe Fuente de Internet	

Índice

Resumen.....	1
Abstract.....	2
Introducción	3
Capitulo I. Antecedentes Del Estudio	4
1.1. Título del Tema	4
1.2. Planteamiento del Problema	4
1.3. Objetivos de la Investigación.....	5
1.3.1. Objetivos Generales.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
1.4. Justificación.....	5
1.5. Metodologías.....	6
1.5.1. Diseño.....	6
1.5.2. Tipos de Estudio:.....	6
1.6. Definiciones.....	7
1.7. Alcances y Limitaciones.....	8
Capitulo II Marco Teórico	9
2.1. Antecedentes investigativos	9
2.2. Conceptualización de las variables o tópicos clave	10
2.2.1. Cobranzas.....	11
2.2.2. Tipos de Cobranzas.....	12
2.2.3. Cuentas por Cobrar.....	12

2.2.4. Políticas de Cobranzas.....	13
2.2.4. Gestión de Procesos.....	14
2.2.5. Ratios Financieros.....	14
2.2.6. Estado de Situación Financiera	15
2.2.7. Gestión de cobranza	16
2.3. Importancia de las variables o tópicos clave.....	18
2.4. Análisis comparativo	19
2.5. Análisis crítico.....	22
Capitulo III Marco Referencial	26
3.1. Reseña histórica.....	26
3.2. Filosofía organizacional.....	26
3.3. Diseño organizacional	27
3.4. Servicios.....	31
3.5. Diagnóstico organizacional.....	32
Capítulo IV: Resultados.....	35
4.1 Análisis de la situación económica actual de la Asociación de propietarios de la Isla Mocolí “ASOMOCOLI”.....	39
4.1.1 Análisis del Total de Activos	39
4.1.2 Análisis de ratios	41
4.2. Diseño de la Mejora	50
4.2.1 Flujo de Proceso	53
4.2.2 Contratación del Personal	55

4.2.3 Estrategias de cobranzas.....	57
4.3. Mecanismo de Control.....	57
4.3.1 Base de datos actualizada de los propietarios.....	62
4.3.2 Elaboración de reportes de cartera vencida y por vencer	62
4.3.3 El Beneficio/Costo de la propuesta de mejora de la Asociación de Propietarios de la Isla Mocolí.	64
Capitulo V Sugerencia.....	66
Conclusión	66
Bibliografía	68
Anexos	71
Anexo #1 – Etapas en Desarrollos y por Desarrollarse	71
Anexo # 2 – Condiciones de Uso del Suelo.....	72

Índice Tabla

Tabla 1 Facturación Mensual de Asociación De Propietarios de la Isla Mocolí “ASOMOCOLÍ”.....	36
Tabla 2 Estado de pagos de Propietarios de la Asociación De Propietarios de la Isla Mocolí “ASOMOCOLÍ”.....	38
Tabla 3 Indicadores Financieros aplicados a la Asociación De Propietarios de la Isla Mocolí “ASOMOCOLÍ”.....	41
Tabla 4 Índice de Morosidad.....	42
Tabla 5 Promedio de Cuentas por Cobrar.....	43
Tabla 6 Rotación de cartera.....	44
Tabla 7 Cartera Vencida Asoc de propietarios de la Isla Mocolí al 31 de diciembre del 2019.....	45
Tabla 8 Matriz de las problemáticas encontradas en la Asoc. De Propietarios de la Isla Mocoli contra actividades de propuestas de mejora.	51
Tabla 9 Matriz de Competencias - Gestor de Cobranzas.....	56
Tabla 10 Matriz de Acción y Control de la Asoc. De Propietarios de la Isla Mocoli ..	58
Tabla 11 Proceso de recuperación de cartera.....	63
Tabla 12 Lo facturado vs Lo cobrado.....	64
Tabla 13 Promedio Mensual	65

Índice Figura

Figura 1 Tipos de cobranzas	12
Figura 2 Proceso de Gestión de Cobranza Acción inSing International Headquarters, 2008	17
Figura 3 Estructura Organizacional de Asociación de Propietarios	28
Figura 4 FODA Asociación de Propietarios de la Isla Mocolí	34
Figura 5 Facturación Mensual de Asociación De Propietarios de la Isla Mocolí “ASOMOCOLÍ”	37
Figura 6 Facturación Mensual de Asociación De Propietarios de la Isla Mocolí “ASOMOCOLÍ”	38
Figura 7 Activos Totales de la Asociación De Propietarios de la Isla Mocolí “ASOMOCOLÍ”. 2018 y 2019	39
Figura 8 Activos Totales de la Asociación De Propietarios de la Isla Mocolí “ASOMOCOLÍ”. 2017,2018 y 2019	40
Figura 9 Cartera vencida de la Asociación de Propietarios de la Isla Mocolí Asomocoli 2019	45
Figura 10 Entrevista realizada a la Administradora de la Asociación de Propietarios de la Isla Mocolí Asomocoli 2019	47
Figura 11 Entrevista realizada a la Contadora de la Asociación de Propietarios de la Isla Mocolí Asomocoli 2019	49
Figura 12 Diagrama de Mejora de Procesos de gestión de Cobranza	54
Figura 13 Niveles de Riesgos	61
Figura 14 Modelo de registro para de gestión de Cobranza	62

Resumen

La Asociación de propietarios de la isla Mocoli, es la administradora de proyectos de infraestructura dentro de la Isla Mocoli, ofrece un servicio de planeación y contratación de servicios para el buen funcionamiento de la isla Mocoli. La investigación se dio a causa de que actualmente la empresa no cuenta con los recursos para la cobranza el cual dificulta tener un mejor control y realizar el seguimiento adecuado a los clientes, ya que en el 2019 solo el 31,48% cancelan los 10 primeros días después de la emisión de la factura y el 68.52% demoran de 30 a 45 el cual representa la mayor morosidad. El índice de morosidad fue del 17% siendo riesgo para la Asociación de Propietarios de la Isla Mocolí. Para el diagnóstico se aplicó una encuesta a la administradora y contadora; junto con un análisis en los estados financieros. Como resultado del proceso del análisis, se evidenció que uno de los problemas, es el proceso en la gestión de las cuentas por cobrar, en base a la información obtenida se propone la contratación del personal encargado en el área de cobro, así mismo la implementación de un plan que nos ayude a proyectar y controlar las actividades que se están por ejecutar en las gestiones a las cuentas por cobrar. Contribuyendo a las mejoras de la Asociación de propietarios de la Isla Mocoli, para mantener un flujo contable óptimo para el desarrollo de sus operaciones.

Palabras Claves: cuentas por cobrar, gestión, análisis, planeación, estados financieros.

Abstract

The Mocoli Island Owners Association, is the administrator of infrastructure projects within Mocoli Island, offers a planning and contracting service for the proper functioning of Mocoli Island. The investigation was carried out because the company currently does not have the resources for collection, which makes it difficult to have better control and carry out adequate follow-up of clients, since in 2019 only 31.48% canceled the first 10 days after the issuance of the invoice and 68.52% take 30 to 45 days, which represents the highest delinquency. The delinquency rate was 17%, being a risk for the Mocolí Island Homeowners Association. For the diagnosis, a survey was applied to the administrator and accountant, together with an analysis in the financial statements. As a result of the analysis process, it was evidenced that one of the problems is the process in the management of accounts receivable, based on the information obtained, the hiring of the personnel in charge of the collection area is proposed, as well as the implementation of a plan that helps us project and control the activities that are to be carried out in the management of accounts receivable. Thus, contributing to the improvements of the Mocoli Island Owners Association, to maintain an optimal accounting flow for the development of its operations.

Keywords: accounts receivable, management, analysis, planning, financial statements.

Introducción

El siguiente trabajo de investigación tiene como objetivo general la Implementación de una Propuesta de mejora de la gestión de cobranza de la Asociación De Propietarios de la Isla Mocolí, para disminuir los índices de morosidad, desarrollar estrategias de mejora a través de la entrevista y el análisis financiero para identificar las causas que originan este problema.

En el primer capítulo definimos el título del estudio, identificación del problema, justificación de la investigación, establecemos el objetivo general y los específicos, las metodologías, las definiciones y el uso de herramientas para mejorar la gestión de cobranzas.

En el segundo capítulo para el marco teórico se recopila la información disponible para la investigación y necesaria para mejorar la gestión del proceso de cobranza, como la presentación de bases teóricas, modelos de medición de calidad, análisis comparativos de las bases teóricas y análisis crítico de las mismas.

En el tercer capítulo para el marco referencial se considera: historia, descripción de la empresa, naturaleza jurídica, la localización, la cantidad de colaboradores, el organigrama, la descripción de productos o servicios que ofrece, el diagnóstico organizacional y el análisis crítico de la empresa.

En el cuarto capítulo se realiza el análisis de la situación actual de la empresa a través de la encuesta estructurada y análisis financiero, para posteriormente formular acciones que permitan mejorar la situación actual, reduciendo el impacto o eliminado el efecto de la problemática detectada sobre la empresa y el último capítulo, consta de las conclusiones en relación de los objetivos establecidos con anterioridad en el capítulo uno.